

مبادرة التطوير المشترك والابتكار

تحسين تجربة مستخدمي توكلنا - أفراد



وصف المبادرة



تقديم أفضل تجربة لمستخدمي توكلنا في مختلف جوانب تجربتهم، من أجل معرفة جوانب القوة والضعف، واقتراح التوصيات اللازمة لتحسين الأداء.



الأثر المتوقع

زيادة رضا المستخدمين بفضل الحصول على مساعدة فورية وفعالة، بالإضافة إلى تخفيف الضغط على موظفي الدعم



منهجية المبادرة



قياس رضا مستخدمي توكلنا

لغة

قسم 10 من 13

الدعم الفني - Tech Support

ما مدى رضاك عن الدعم الفني لتوكلنا؟*
How satisfied are you with the technical support of Tawakkalna?

راضي تماماً - Very Satisfied
 راضي - Satisfied
 متعادل - Neutral
 غير راضي - Dissatisfied
 غير راضي تماماً - Very Dissatisfied
 لا ينطبق - Not Applicable

ملاحظات إضافية
Additional comments

اسم القناة

قسم 11 من 13

قنوات الاتصال - Communication Channels

ما مدى رضاك عن تعدد قنوات الاتصال للحصول على الدعم؟*
How satisfied are you with the variety of communication channels for support?

راضي تماماً - Very Satisfied
 راضي - Satisfied
 متعادل - Neutral
 غير راضي - Dissatisfied
 غير راضي تماماً - Very Dissatisfied
 لا ينطبق - Not Applicable

قياس رضا مستخدمي توكلنا

لغة

قسم 1 من 13

قياس رضا مستخدمي توكلنا
هدف هذا الاستبيان هو قياس رضا مستخدمي توكلنا عن الخدمات التي يقدمها

المعلومات الشخصية - Personal Information

الجنس - Gender*

ذكر - Male
 أنثى - Female

نوع الهوية - ID Type*

مواطن - Citizen
 مقيم - Resident
 زائر - Visitor

العمر - Age*

20-24
 25-29
 30-34
 35-39
 40-44
 45-49
 50-54
 55+

إرسال الاستبيانات عبر رسائل نصية قصيرة لجميع المستخدمين النشطين للخدمة. رابط الاستبيان على منصة رأي : <https://rai.sdaia.gov.sa/survey/twk>

الفئات المستهدفة هم أفراد المجتمع السعودي (مواطن / مقيم -- ذكر / أنثى -- شباب / كبار سن).

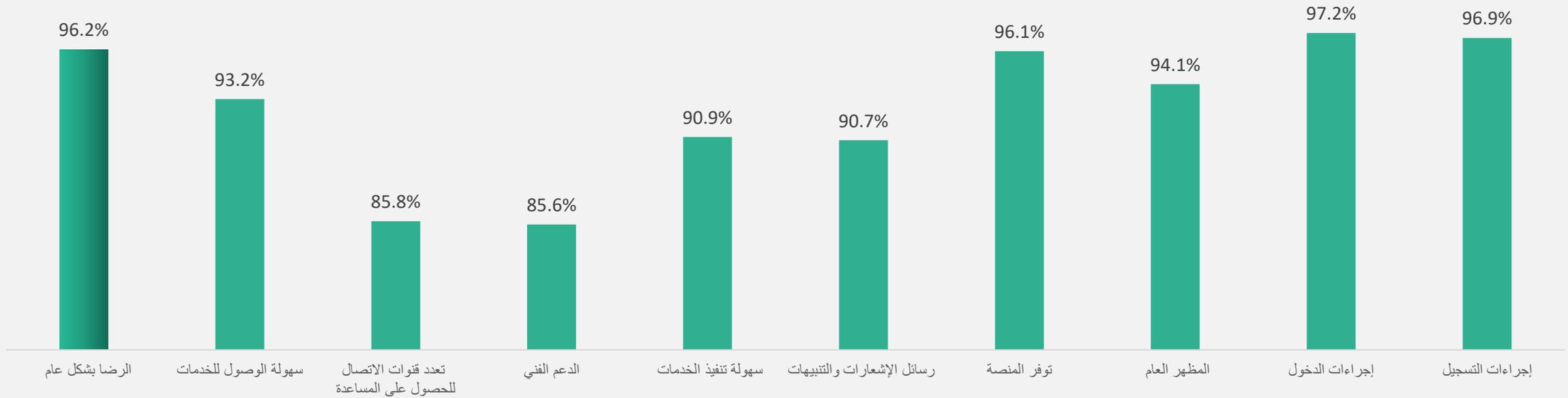
عدد المشاركين في المبادرة 6,449 مستخدم أختيروا بطريقة عشوائية.



نتيجة المبادرة



ما مدى رضاك عن الجوانب التالية:



الأثر الناجم

نظرًا لأن رضا المستخدمين عن قنوات التواصل المخصصة للدعم كان هو الأقل بين المؤشرات الأخرى، فقد تم التوصية بإنشاء مساعد ذكي داخل التطبيق لتقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين. وتم بنجاح إطلاق النسخة التجريبية من هذا المساعد "شامل" في الربع الثالث من عام 2025.



شكرا لكم

